

**ANALISIS FAKTOR DEMOGRAFI DAN FAKTOR  
BERKAITAN KERJA DALAM KECENDERUNGAN MELETAK  
JAWATAN**

**Tesis** ini diserahkan kepada Sekolah Siswazah Untuk Memenuhi  
Sebahagian Daripada Keperluan Pengurniaan **Ijazah** Sarjana  
Sains (Pengurusan)

Oleh

**JATI KASUMA HAJI ALI**

**Mei 1999**

@ Jati Kasuma **Ali** (1999). Hakcipta Terpelihara



Sekolah Siswazah  
(Graduate School)  
Universiti Utara Malaysia

PERAKUAN KERJA TESIS  
(Certification of Thesis Work)

Kami, yang bertandatangan, memperakukan bahawa  
(We, the undersigned, certify that)

JATI KASUMA BIN HAJI ALI

calon untuk Ijazah  
(candidate for the degree of) Sarjana Sains (Pengurusan)

telah mengemukakan tesisnya yang bertajuk  
(has presented his/her thesis of the following title)

ANALISIS FAKTOR DEMOGRAFI DAN BERKAITAN KERJA DALAM  
KECENDERUNGAN MELETAK JAWATAN.

seperti yang tercatat di muka surat tajuk dan kulit tesis  
(as it appears on the title page and front cover of thesis)

bahawa tesis tersebut boleh diterima dari segi bentuk serta kandungan, dan  
meliputi bidang ilmu dengan memuaskan.  
(that the thesis is acceptable in form and content, and that a satisfactory knowledge  
of the field is covered by the thesis).

AJK Tesis  
(Thesis Committee)

Nama  
(Name) : P.M. Dr. Zolkafli Husin  
(Penyelia Utama/Principal Supervisor)

Tandatangan  
(Signature) : [Signature]

Nama  
(Name) : Puan Norsiah Mat

Tandatangan  
(Signature) : [Signature]

Tarikh  
(Date) : 6/5/99

Norsiah Mat  
Penyarah  
Sekolah Pengurusan  
Universiti Utara Malaysia

## **KEBENARAN MENGGUNA**

Dalam menyerahkan tesis ini kepada Universiti Utara Malaysia sebagai syarat pengurniaan Ijazah Sarjana Sains Pengurusan, saya bersetuju sekiranya pihak perpustakaan Universiti Utara Malaysia menggunakan kajian ilmiah ini sebagai bahan rujukan ataupun membuat salinan atas tujuan akademik. Walau bagaimanapun, ia perlulah mendapat kebenaran dari Dekan Sekolah Siswazah ataupun penyelia saya. Sebarang aktiviti penyalinan, penerbitan ataupun penggunaan keseluruhannya bagi tujuan memperoleh wang adalah ditegah tanpa kebenaran secara bertulis daripada pengkaji.

Pemohonan untuk kebenaran membuat salinan ataupun kegunaan, secara keseluruhannya boleh menulis surat kepada:

Dekan Sekolah Siswazah  
Universiti Utara Malaysia  
06010 Sintok  
Kedah Darul Aman

## ABSTRAK

Kajian ini mencuba untuk melihat perhubungan antara faktor demografi dan faktor berkaitan dengan kerja dengan kecenderungan meletak jawatan di kalangan kakitangan perkeranian bukan pengurusan dalam sektor perbankan. Pengkaji telah berjaya mengutip keseluruhan borang soal selidik yang diedarkan. Kaedah temuduga dan penggunaan elektronik email turut digunakan dalam proses mendapatkan data.

Melalui kaedah inferensi, hasil kajian ini mendapati sembilan daripada hipotesis yang dibentuk adalah signifikan, manakala hanya faktor demografi seperti taraf perkahwinan adalah tidak signifikan. Daripada kesembilan faktor ini, faktor berkaitan dengan kerja seperti tekanan kerja, pendapatan dan gaya pengurusan dianggap mempunyai kadar signifikan yang paling tinggi.

## ABSTRACT

This study is try to examine the relationship between demographic and factor related to work with intention to leave among non-managerial clerical staff in banking sector. Researcher able to collect all the questionnaires from the respondent. Interview and electronic email also being use to get all the data.

By using inferential methode, results shows that nine of hypothesis made are significant and only demographic factor i.e marital status are not significant. Among nine of the independent variables, only three that is job pressure, income and management style are found to be more statistically significant.

## **PENGHARGAAN**

Saya bersyukur kepada Allah kerana telah memberikan keizinan kepada saya untuk menyudahkan kajian ilmiah ini. Ianya juga tidak akan sempurna tanpa bantuan serta kerjasama teman-teman seperjuangan serta sahabat handai yang telah memberikan sokongan dan dorongan. Semua pihak yang membantu saya menyiapkan kajian ilmiah ini saya ucapkan ribuan terima kasih tak terhingga dan pengorbanan anda tetap diingat sampai bila-bila khususnya kepada

1. Prof Madya Dr. Zolkafli Hussin, selaku penyelia utama, Puan Norsiah Mat (Penyelia Kedua) telah memberikan kepercayaan kepada saya untuk menyiapkan kajian ini.
2. Ayahanda Haji Ali bin Haji Hassan serta keluarga di Kuching Sarawak, sentiasa memberikan saya keyakinan dan ketabahan.
3. Teman seperjuangan, Cik Wan Syakizah Wan Noor serta keluarga yang selalu membantu.
4. Abang Johari Andong dan Kak Suriati serta anak-anak, tempat untuk saya mengadu.
5. Teman karib, Adzuan Abu Bakar yang sanggup bersusah payah membantu saya begitu juga dengan Masrur, Ani, Halimah, Suzie, Yusanidza, Suhaili dan rakan-rakan di Bank of Commerce, Prai Pulau Pinang.

Sesiapa nama mereka yang tidak dapat saya catatkan di sini, jasa kalian juga tetap diingati sentiasa. Semoga keikhlasan anda itu akan mendapat ganjarannya dari Allah.

Amin

Buat

Bonda Tersayang Allahyarham Nuriyah Binti sulong

Ayahanda yang disegani Haji Ali Haji Hassan

Kakanda - kakanda yang diingati - Rogayah, Zaiton, Mahsuri,  
Zaharah dan Sorayahyati

Adinda dikasihi - Ismandy

Abang Ipar dan anak- anak saudara

Teman-teman dan anak didik

## KANDUNGAN

## MUKA SURAT

Kebenaran Mengguna		i
Abstrak		li
Abstract		iii
Penghargaan		iv
Jadual Kandungan		V
Senarai Jadual		Xi
Senarai Rajah		xi
 BAB SATU	 PENGENALAN	
1.1	Pendahuluan	1
1.2	Objektif Kajian	3
1.3	Latar Belakang dan pernyataan masalah	5
1.4	Skop kajian	6
1.5	Persoalan kajian	6
1.6	Hipotesis kajian	8
1.7	Signifikan kajian	10
1.8	Kekangan kajian	12
1.9	Susunan kajian	13
 BAB KEDUA	 RANGKA KERJA KONSEPTUAL	
2.1	Ulasan Karya	16
2.2	Faktor Demografi dengan Kecenderungan Meletak jawatan.	17
2.2.1	Umur	18
2.2.2	Jantina	20
2.2.3	Taraf Perkahwinan	22
2.2.4	Taraf Pendidikan	23



2.2.5	Tempoh lama berkhidmat	25
2.3	Faktor berkaitan dengan kerja	27
2.3.1	Penyeliaan	27
2.3.2	Ciri-ciri kerja	29
2.3.3	Pendapatan	30
2.3.4	Tekanan Kerja	34
2.3.5	Gaya Pengurusan	38
2.4	Model Kajian	39
2.5	Definisi Istilah	40
2.5.1	Definisi Konseptual	40
2.5.2	Definisi Operasional	41

### BAB KETIGA

### METODOLOGI KAJIAN

3.1	Jenis Kajian	44
3.2	Sumber Data	45
3.2.1	Unit Analisis	45
3.2.2	Populasi	45
3.2.3	Sampel dan teknik persampelan	46
3.3	Teknik Pengutipan data	48
3.3.1	Seksyen A: Faktor Demografi	48
3.3.2	Seksyen B: Faktor Berkaitan dengan kerja	49
3.3.3	Seksyen C : Kecenderungan Meletak Jawatan	51
3.3.4	Realibiliti dan Kesahihan instrumen	52
3.3.5	Dapatan kajian Rintis (Pilot Study)	53
3.4	Pengutipan dan pengurusan data	56

	3.5	Teknik Menganalisa data	56
	3.5.1	Kriteria dalam membuat keputusan	58
	3.5.2	Pengujian hipotesis	59
BAB KEEMPAT		PERSEMBAHAN DAN PERBINCANGAN	
	4.1	Dapatan Kajian	61
	4.2	Analisa matlumat (Faktor demografi dan faktor berkaitan dengan kerja)	62
	4.2.1	Umur	62
	4.2.2	Jantina	63
	4.2.3	Taraf Perkahwinan	64
	4.2.4	Taraf Pendidikan	65
	4.2.5	Tempoh lama berkhidmat	66
	4.2.6	Huraian dalam bentuk peratusan, min dan sisihan piawaian.	67
	4.2.7	Penyeliaan	68
	4.2.8	Ciri-ciri kerja	69
	4.2.9	Tekanan Kerja	71
	4.2.10	Pendapatan	72
	4.2.11	Gaya Pengurusan	74
	4.3	Dapatan Utama	76
	4.3.1	Pengujian Hipotesis faktor demografi dengan kecenderungan meletak jawatan	77
	4.3.1.1	Pengujian hipotesis Pertama	77
	4.3.1.2	Pengujian hipotesis Kedua	78
	4.3.1.3	Pengujian hipotesis Ketiga	80
	4.3.1.4	Pengujian hipotesis Keempat	81

4.3.1.5	Pengujian hipotesis Kelima	83
4.3.1.6	Rumusan pengujian hipotesis	84
4.3.2	Pengujian hipotesis faktor berkaitan dengan kerja dengan kecenderungan meletak jawatan.	86
4.3.2.1	Pengujian hipotesis Pertama	86
4.3.2.2	Pengujian hipotesis Kedua	88
4.3.2.3	Pengujian hipotesis Ketiga	89
4.3.2.4	Pengujian hipotesis Keempat	91
4.3.2.5	Pengujian hipotesis Kelima	92
4.4	Pengujian hipotesis berasaskan regresi berbilang	95

## BAB KELIMA

### RINGKASAN, RUMUSAN DAN CADANGAN

5.1	Ringkasan	97
5.1.1	Faktor demografi	98
5.1.2	Faktor berkaitan dengan kerja	100
5.1.3	Dapatan kajian regresi berbilang	103
5.2	Implikasi Teorikal	104
5.3	Rumusan	105
5.3.1	Objektif kajian pertama	106
5.3.2	Objektif kajian Kedua	107
5.3.3	Objektif kajian Ketiga	107
5.4	Cadangan	108
5.4.1	Pihak Pengurusan Sumber Manusia	108
5.4.2	Cadangan lain	115
5.4.3	Cadangan untuk pengkaji	118

	akan datang	
5.5	Kesimpulan	120

### **SENARAI JADUAL**

Jadual 1	: Jadual Menunjukkan Instrumen kajian	49
Jadual 2	: Jadual Menunjukkan Senarai Item Bagi Faktor Berkaitan Dengan Kerja	50
Jadual 3	: Jadual Menunjukkan Alatan Statistik Untuk Analisa Data	57
Jadual 4	: Jadual Menunjukkan Nilai R dan Perhubungannya	58
Jadual 5	: Jadual Menunjukkan Ujian Statistik dan Hipotesis Kajian untuk Faktor Demografi	59
Jadual 6	: Jadual Menunjukkan Ujian Statistik dan Hipotesis Kajian untuk Faktor Berkaitan Dengan Kerja	60
Jadual 7	: Jadual Menunjukkan Taburan Frekuensi Responden Mengikut Umur (n=100)	62
Jadual 8	: Jadual Menunjukkan Frekuensi Mengikut Jantina (n=100)	63
Jadual 9	: Jadual Menunjukkan Taburan Dan Frekuensi Responden Mengikut Taraf Perkahwinan (n=100)	64
Jadual 10	: Jadual Menunjukkan Taburan Dan Frekuensi Responden Mengikut Taraf Pendidikan (n=100)	65

Jadual 11	: Jadual Menunjukkan Taburan Dan Frekuensi Responden Mengikut Tempoh Lama Berkhidmat (n=100)	66
Jadual 12	: Jadual Menunjukkan Taburan Min Dan Sisihan Piawaian Untuk Faktor Demografi.	67
Jadual 13	: Jadual Menunjukkan Taburan Dan Frekuensi Responden Bagi Faktor Penyeliaan (n=100)	68
Jadual 14	: Jadual Menunjukkan Taburan Min Dan Sisihan Piawaian Untuk Faktor Penyeliaan.	69
Jadual 15	: Jadual Menunjukkan Taburan Dan Frekuensi Responden Bagi Faktor Ciri-ciri Kerja (n=100)	70
Jadual 16	: Jadual Menunjukkan Taburan Dan Frekuensi Responden Bagi Faktor Tekanan Kerja (n=100)	70
Jadual 17	: Jadual Menunjukkan Taburan Min Dan Sisihan Piawaian Untuk Faktor Tekanan Kerja.	71
Jadual 18	: Jadual Menunjukkan Taburan Dan Frekuensi Responden Bagi Faktor Pendapatan (n=100)	72
Jadual 19	: Jadual Menunjukkan Taburan Min Dan Sisihan Piawaian Untuk Faktor Pendapatan Kerja.	73
Jadual 20	: Jadual Menunjukkan Taburan Dan Frekuensi Responden Bagi Faktor Gaya Pengurusan (n=100)	74
Jadual 21	: Jadual Menunjukkan Taburan Min Dan Sisihan Piawaian Untuk Faktor Gaya Pengurusan.	75

Jadual 22	:	Jadual Menunjukkan KMJ Dan Umur.	75
Jadual 23	:	Jadual Menunjukkan KMJ Dan Jantina.	76
Jadual 24	:	Jadual Menunjukkan KMJ Dan Jantina.	79
Jadual 25	:	Jadual Menunjukkan KMJ Dan Taraf Perkahwinan.	81
Jadual 26	:	Jadual Menunjukkan KMJ Dan Tempoh Lama Berkhidmat.	84
Jadual 27	:	Jadual Menunjukkan KMJ Dan Penyeliaan.	87
Jadual 28	:	Jadual Menunjukkan KMJ Dan Ciri-ciri kerja.	89
Jadual 29	:	Jadual Menunjukkan KMJ Dan Pendapatan.	91
Jadual 30	:	Jadual Menunjukkan KMJ Dan Tekanan kerja.	92
Jadual 31	:	Jadual Menunjukkan KMJ Dan Gaya Pengurusan	93

## **GAMBARAJAH**

- Rajah 1 : Model Kajian
- Rajah 2 : Dapatan Pengujian Hipotesis Untuk Faktor Demografi
- Rajah 3 : Dapatan Pengujian Hipotesis Untuk Faktor Berkaitan Dengan Kerja



# BAB SATU

## BAB SATU

### PENGENALAN

#### 1.1 Pendahuluan

Isu perletakan jawatan sebenarnya telah lama dibincangkan oleh ahli akademik dalam pelbagai disiplin ilmu dengan membentuk pelbagai model dan teori. Antara lapangan ilmu yang cukup terserlah ialah psikologi, sosiologi dan ekonomi kerana bidang ini mempunyai hubungan secara langsung mengkaji tabiat manusia dalam sesebuah organisasi.

Dalam bidang psikologi misalnya kajian banyak dilakukan oleh Cotton & Tuttle (1986), Hulin, Roznowski & Hachiya (1985), Mobley, Grieffth, Hard & Meglino (1979) dan Porter & Steers (1973). Antara teori yang pernah diutarakan berkaitan dengan isu perletakkan jawatan ini ialah teori '*Reaction Action*' oleh Ajzen & Fishbein(1980). Beliau telah memberikan penekanan bahawa individu sebagai satu unit analisis, mengenalpasti persepsi individu dan alternatif evaluasi

The contents of  
the thesis is for  
internal user  
only

## **BIBLIOGRAFI**

- Abelson, M.A (1987). Examination of Avoidable and Unavoidable Turnover. Journal of Applied Psychology. Vol. 27. No.3. Hal 382 – 386.
- Alma E.C, James & peter L.Wright (1991) Occupational Stress in the Ambulance Service. Journal of Managerial Pyschology. 6(3), 13-22.
- Bucklow, M., (1963). Labour Turnover. A Ressment Journal of Industrial Retention.5. Hal 29-37
- Campion, M.A (1991). Meaning and measurement of turnover: Comparison of alternative measures and recommendation for research. Journal of Applied Pyschology. Vol.76. No.2. Hal 199 – 212.
- Carsten, J. M & Spector, P.E (1987). Unemployment, Job satisfaction and employee turnover: A meta-analytic test of the Muchinsky Model. Journal of Applied Psychology. Vol. 72. Hal 374 – 381.
- Clark, F.R (1946). Labour Turnover Studies. Personnel Journal, Vol. 25. Hal 55-58.
- Federico, J.M, Federico, P & Lundquist, G.W., (1976). Predicting women's turnover as a function of extent of met salary expectation and Biodemographic Data. Personnel Psychology, 29. Hal 559-566.
- Fleishman, E.A & Harris, E.F., (1962). Patterns leadership Behaviour Related to employees Grievances and turnover. Personnel Psychology, 15 No.1 Hal 43 – 56.
- Fleishman, E.A., and Berniger, J (1960). Oneway to reduce office turnover. Personnel 37. Hal 63-39.
- Glenn Rifkin (1994). Stress in the Workplace. Harvard Business Review. 72(5), 10-11.
- Harris, Mary. (1964). The Social Aspects of labour turnover in the U.S.S.R. British Journal of Industrial Relations, 2. Hal 398-417.
- Healyn, M.C, Lehman, M & Mc. Daniel, M.A (1995). Age and voluntary turnover. A Quantitative Review. Personnel Psychology. Vol.48.No.2

- Hian Chye Koh & Chye Iee Goh (1995). An Analysis of the factors affecting the turnover intention of non-managerial clerical staff. A Singapore study. The International Journal of Human Resource Management. Feb. hal 103-125.
- \_\_\_\_\_ (1993), Human Resource Challenges for the Banking Industry. Bankers Journal Malaysia. Hal 7-9
- Jeffrey K. sager (1994). A Structural model Depicting Sales people's Job Stress. Journal of the Academy of Marketing Science, 22 (1), 74-84.
- Jenner,L (1994). Techniques to improve employee morale. Human Resources Focus.
- Jr.R.A. Karasek (1979). Job demands, Job decision Latitude and Mental Strain: Implication for Job Redesign: Administrative Science Quarterly, 285 – 308.
- Judith K. Barn (1994). Woman, Work and Stress. Compensation and Benefits Management 10(3). 22-32.
- Kaplan (1963), in Voprosy Ekonomiki, No. 10, p.47 quoted in Harris,M. (1964). Voluntary labour turnover in West Peninsular Malaysia: Comparison of the experiences of the Chinese, Indians and Malays (Abdul Razak (1991). The Social Aspects of labour turnover in the U.S.S.R. British Journal of Industrial Relationship.2. Hal 398-417.
- Knowles,M.C., (1964). Personal and Job Factors affecting labour turnover. Personnel Practice Bulletin.20. Hal 25-37.
- Lachman.R & Aranya.N (1986). Job attitude and Turnover intention among professional in Different work settings. Organizational Studies. Hal 279-293
- Lay, R (1966). Labour Turnover as a function of workers differences, work environment and authoritarianisme of foreman. Journal of Applied Psychology, 50 Hal 497-500.
- Lee,T.W & Mowday, R.T (1987). Voluntary leaving an organization: An Empirical investigation of Steers Mowday's Model of turnover. Academy of Management Journal. Vol.30 No.4. Hal 721-743.

- Magione, T.W (1973). Turnover-some psychological and demographic correlates, in R.P.Quinn & T.W. Magione (ed.s);the 1969-1970 Survey of working conditions. Ann Arbour: University of Michigan, Survey Center.
- Martin,T.N (1979). A Contextual model of employee turnover Intentions. Academy of Management Journal 22. Hal 313-324
- Mitchel, J.O (1981). The Effects of Intentions, Tenure, Personal and Organizational variables on managerial Turnover. Academy of Management Journal. Vol. 24 No.24 Hal 742 – 751.
- Mobley,W.H (1977). Intermediate Linkages in the relationships between Job Satisfaction and employee turnover. Journal of Applied Psychology.
- Monmouthshire (1958). A Survey of labour turnover in the Administrative country of Mounmouthshire quoted in Harris,M (1964), Voluntary labour turnover in West Malaysia: A Comparison of the experiences of the Chinese, Indians and Malays quoted Abdul razak (1991).The Social Aspects of labour turnover in the U.S.S.R. British Journal of Industrial Relationship.2. Hal 398-417.
- \_\_\_\_\_ (1993), Overview of Human Resource shortage in the Banking Industry. Hal 10-13.
- Pettman,B.O (1975). Labour Turnover and Retention. Grower Press. London.
- Pilch.M, (1973). Labour Turnover and Pension Planing. Mcorgate and Wall Street. Hal 64-77.
- Poidevin, B.L. (1956). A study of factors influencing labour turnover. Personnel Practice Bulletin, 12. Hal 11-18
- Porters & Steers (1973). Organizational, Work and Personal factors in Employee Turnover and Absenteeism. Psychological Bulletin. Vol.. 88 Hal 151-178.
- Prestholdt. P.H, Lane,I.M & Mathews,R.C (1987). Nurse Turnover as reasoned acion: Development of a process model.. Journal of Applied Psychology. Vol. 72. No.2. Hal 221-227.

- Price,J.C (1975). A Theory of turnover. In Pettman, B.O., (1975) Labour Turnover and Retention. A Grower Press special study, Britain. Hal 51 – 75.
- Price,J.C (1977). The Study of Turnover. Ames, Iowa : Iowa State University Press.
- Robinson,D.D (1972). Prediction of clerical turnover in Banks by means of a weighted Application Blank. Journal of Applied Psychology. 56 Hal 282.
- Roger Bennett (1994). Organizational Behaviour (2<sup>nd</sup> Ed.) London: Pitman Publishing.
- Ronan,W.W (1967). A Study of some concepts concerning labour turnover. Occupational Psychology,4: Hal 193-202.
- Russell,P.Hone (1994). Your management skills with coaching Techniques, Telemarketing Magazine.
- Sager,J.K, Futrell, C.M & ragen Varadarajan (1989). Exploring sales person Turnover: A Cause model. Journal of Business Research. Hal 303-326.
- Schallenberg Kathryn (1996). Taking it or leaving it: Instability and turnover in a high-tech firm. Work and Occupation Journal.Vol.23 No.22
- Shott, G.L. Albright,L.E & Glennon,J.R., (1963). Predicting Turnover in on Automated office situation. Personnel Pyschology, 16. Hal 352-355.
- Smith,P.Kendall & Hullin (1969). The Measurement of satisfaction in work and Retirement.. A Strategy for the study of Attitudes. Rand McNolly, Chicago.
- Stephen Robbins (1993), Organizational Behaviour . (6<sup>th</sup> ed.) new York: Prentice hall Publishing.
- Williams,A: Livy,B: Silverstone,R: & Adams,P., (1979). Factors Associated with labour turnover among Ancillary staff in two hospitals. Journal of Occupational Psychology. 1979, 52. Hal 1-16.
- Williams,L.T & Hazer (1986). Antecedent and consequences of satisfaction and commitment in turnover models: A reanalysis using latent variable structural equation

methods. Journal of Applied Psychology. Vol. 71. No.2.  
Hal 219 – 231.